Yhteistyössä on voimaa – vaan kuinka siihen päästään?

Parempi Arki

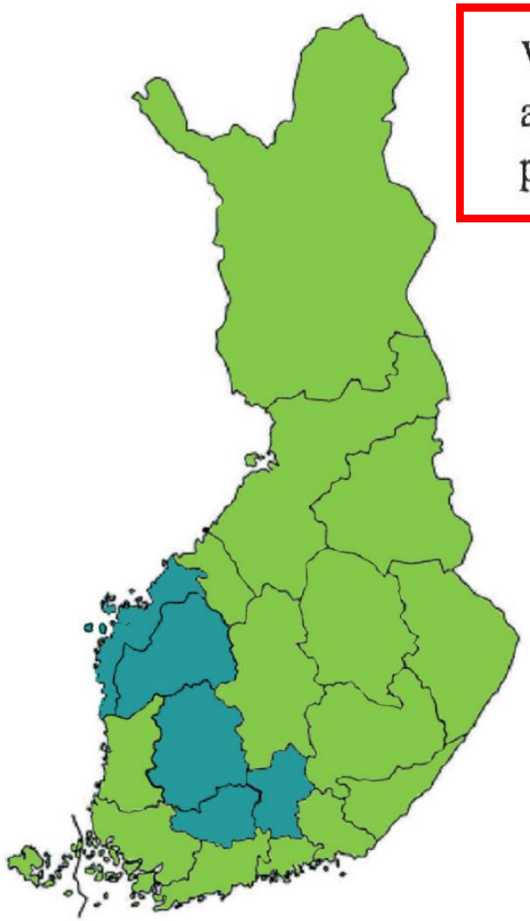
Risto Kuronen LT
Terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen yksikkö
Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä

Yhdessä tekemisessä on voimaa – vaan kuinka siihen päästään?

Parempi Arki

Risto Kuronen LT
Terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen yksikkö
Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä

Parempi Arki



Valtionavustusta on mahdollista käyttää vain hankesuunnitelman mukaisesti kotona asuvien, paljon erikoissairaanhoidon, sosiaalihuollon ja perusterveydenhuollon palveluja käyttävien yhteisasiakkaiden palveluiden integroimisen kehittämiseen.

- 1.3.2015 – 31.10.2017
- Kokonaisbudjetti 1 266 666 €
- **Etelä-Pohjanmaa**
- **Pohjanmaa**
- **Pirkanmaa**: Tampereen kaupunki, Valkeakoski, Pirkkala
- **Päijät-Häme**
- **Kanta-Häme**: Hämeenlinna, FSTHKY, Hattula, Janakkala
- 61 kuntaa
- Väestöpohja: 1 073 216

parempi arki

Onnistu sote-integraatiossa

- Parempaa arkea
paljon palveluja tarvitseville asiakkaille

Anneli Hujala
Itä-Suomen yliopisto (UEF), Sosiaali- ja terveysjohtamisen laitos, anneli.hujala@uef.fi
Erja Oksman
Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä (PHHYKY), erja.oksman@phhyky.fi

”Patients with Complex Needs”
”High-Need, high-cost patients”

”Palvelujen, joiden vaikuttavuus on osoittautunut heikoksi, **suuri käyttö kertoo, että <u>nykyinen järjestelmä ei pysty vastaamaan näiden asiakkaiden tarpeisiin”</u>**

”Tämän ryhmän **hoito on usein kaoottista, resursseja tuhlaavaa ja on huomattava taakka sekä hoitohenkilökunnalle, että potilaille”**

”Tarkoitan vain, että peli on jo pelattu. Se on pelattu, koska suhteessa siihen asiaani, avuttomuuteeni ja kenties jo monen päivän tarinaan, jonka päätteeksi olen tehnyt sen ison päätöksen, että ”kyllä minun täytyy tosiaan varata aika” - suhteessa kaikkeen tähän se lääkäri on oudon kaukana, kuin kiikarin väärässä päässä. Minä olen täynnä omaa asiaani, mutta hämmästyksekseni huomaan, että myös se hoitokoneisto on täynnä omaa asiaansa. Ja että ***se lääkäri näyttää suorastaan siltä kuin sitä painaisi jokin traagisen raskas taakka, jonka täytyy jotenkin liittyä terveydenhuollon monimutkaisiin organisaatioihin ja niiden jatkuviin muutoksiin***.

No, yritän ajatella, että minut on kuitenkin nimellä kutsuttu tähän huoneeseen ja että kyllä lääkäri ulottuu minun tautiini vaikka hän ei minuun ulottuisi. Että pois kaikki tunteilu, taudistahan tässä oli kysymys eikä minusta.”

Kirjailija Petri Tamminen

Potku-hankkeen seminaari 2013

”…lääkäri näyttää suorastaan siltä kuin sitä painaisi jokin traagisen raskas taakka, jonka täytyy jotenkin liittyä terveydenhuollon monimutkaisiin organisaatioihin ja niiden jatkuviin muutoksiin.”

Kirjailija Petri Tamminen

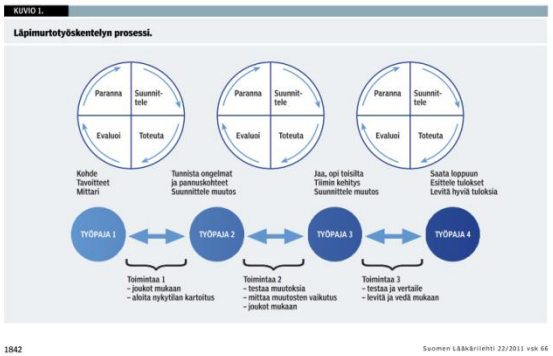
Potku-hankkeen seminaari 2013

Keskeistä Parempi Arki -hankkeen kehittämistyössä

- Tunnistetaan asiakkaita, jotka hyötyisivät ammattilaisten välisestä yhteistyöstä
- Kehitetään yhteistyön toimintamalleja erilaisille paljon palveluja tarvitseville asiakkaille
- Tehdään yhteinen hoito- ja palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa
- Toimitaan yhteisen suunnitelman mukaisesti ja päivitetään suunnitelmaa asiakkaan tarpeiden mukaan

Seminaarikierroksille osallistuneet tiimit kohderyhmittäin

Kohderyhmä	lukumäärä
Lapset/nuoret/opiskelijat/nuoret aikuiset/perheet	17
Aikuiset (mtt/päihde, pitkäaikaistyöttömät)	9
Paljon palveluja käyttävät asiakkaat	3
Ikäihmiset	4
Muut (esh DM, maahanmuuttajat, kuntoutus, kipupotilaat)	4

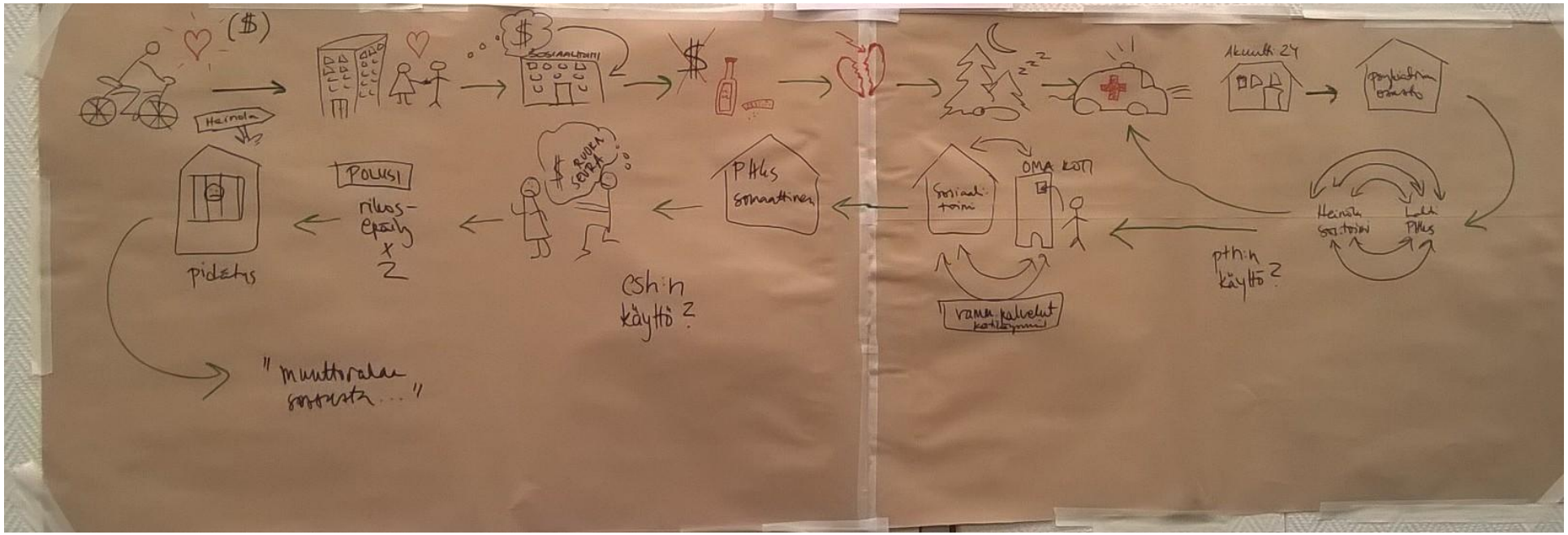


parempi arki

KASTE

”Konkretisoi monelle työntekijälle mitä moniammatillinen yhteistyö on tai voisi parhaimmillaan olla.

Ja miten merkittävää se olisi asiakkaille ja ammattilaisille!"



”Mehän kaikki tunnemme tämän asiakkaan ja olemme kukin tahoillamme tehneet työtä asiakkaan parhaaksi”

”Miksi emme ole aikaisemmin tehneet yhteistyötä, mikä meitä on estänyt?”

Lääkäri:

Tää on lääketieteellisesti ihan kondiksessa, että ulos vaan

Fysioterapeutti:

No se liikkuu, ei sen tarvi enää olla sairaalassa.

Toimintaterapeutti:

Ei se saa ihan vielä sitä vaatetta päälle, että kyllä se vähän aikaa vielä harjottelis, niin voitais vähemmillä kotiavuilla pärjätä, että sitten vasta menee kotiin.

Sosiaalityöntekijä:

Ihan on vielä kesken kaikki asiat, että ei todellakaan lähde kotiin, että ei oo toimeentulotukee, ei oo asuntookaan vielä oikein kunnolla vielä ja sitten

”Me katotaan jokainen omasta vinkkelistä sitä asiakasta, ja asiakas siinä vaan kuuntelee, että niin, en mä tiiä haluanko mä kotiin ollenkaan ja mä liikun, mutta kyllä vähän pelottaa… Näinhän me toimitaan.”

…ei pysty omilla konsteillaan näitä ihmisiä auttamaan. Eikä välttämättä ees oikein pääse kiinni siihen juurisyyhyn, mikä siellä on.”

”… mä luulen, että tässä on osin myös se, että myös potilaat on sosiaalistettu käyttäytymään näin.”

”… asiakas sitten ajattelee, että tämä on niin turhanpäiväinen asia, että tätä ei voida ottaa puheeksi. Silloin kumpikaan ei avaa kaikkein tärkeimmästä asiasta suuta.”

”Mutta jos siinä on molemmat, sosiaalityöntekijä ja sairaanhoitaja, se viestittää jo sille potilaalle, että nyt on kaikki auki. ”

63% mielestä eri ammattilaisilla on ristiriitainen näkemys asiakkaan tarpeista.*

44% tunsi suurimman osan oman Parempi Arki -tiimin jäsenistä ennestään.*

62% mielestä eri ammattilaiset eivät puhu yhteistä kieltä.*

“ Jotakin voi liikahtaa eteenpäin, kun yhteistyössä tehdään.*

“ Asiakkaan hoito selkiytynyt, tietää kuka mitäkin tekee.*

“ Oman roolin selkiintyminen asiakkaan palvelukokonaisuudessa.*

“ Samassa veneessä ollaan ja halu toimia asiakkaan parhaaksi.*

”Asiakasta katsotaan erilaisista näkökulmista, kun taustalla on kullakin oman profession viitekehys.

Miten onnistutaan luomaan eri ammattiryhmien edustajien yhteinen näkemys asiakkaasta?”

“ Asiakkaan mukaan ottaminen "avasi silmät", työskentelyssä asiakaslähtöisyys sai uuden näkökulman.*

“ Asiakkaan näkökulma auttaa pitämään kehittämistyötä arjen tasolla eli siellä, missä työtä tehdään ja missä työtavan pitää toimia.*

“ Oli jotenkin helpompaa työskennellä työyhteisön kanssa kun asiakas saneli suuntaviivoja yhteisissä tapaamisissa.*

“ Luultu asiakasnäkökulma vaihtui todelliseen asiakas-näkökulmaan. Tuli yllättäviä näkökulman muutoksia.*

”Tuntuu kuin oltaisiin samoissa töissä”

Webropol-kysely ammattilaisille (n=94)

- Sosiaalipuolella vakiintuneempi tapa tehdä yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa
- Eri ammattilaiset eivät puhu ”yhteistä kieltä”
- Muiden ammattiryhmien työtä ei tunneta tarpeeksi
- Yhteistyön johtaminen ja koordinointi sekä johtajien välinen yhteistyö yhteisasiakkaiden palvelujen kehittämiseksi vähäistä

  à käytännön toimintamallit yhteistyölle puuttuvat

- Joilla sote-toimi oli yhdistetty
  - tietävät paremmin keneen ottaa yhteyttä, jos asiakas tarvitsee jonkun muun tahon palveluita
  - pelätään vähemmän yhteistyön horjuttavan ammatillista autonomiaa,
  - 45 % mielestä yhteistyö soten välillä oli sujuvaa (vrt 21 %): 55 % kokee, ettei yhteistyö sosiaali- ja terveystoimen välillä ole
  - tietojärjestelmät taas eivät tue (noin 95 % mielestä) yhteistyötä kummassakaan tapauksessa, olipa sote yhdistetty tai ei.

”… mitä paremmin me tunnetaan toisiamme…sen helpommin ja joustavammin se asiakas siellä kulkee, ja me hypitään vähän salaa yli organisaatiorajojen yhteistyötä tehden.”

Onnistunut yhteistyö vaatii yhteisen tavoitteen ja edellyttää osapuolten välistä luottamusta ja sitoutumista.

Willumsen, Ahgren & Odegård 2012

Luottamus

Tutustuminen toiseen ja hänen työhönsä

Aikaansaa:

- tehokasta viestintää
- oppimista
- rakentavaa ristiriitojen ratkaisua
- lisää sitoutumista
- edistää tuloksellisuutta ja tehokkuutta
- mahdollistaa uudenlaiset ratkaisut

Seija Koskela
https://verkkolehdet.jamk.fi/elo/2013/03/28/tarkastelussa-moniammatillinen-yhteistyo-ja-sen-edellytykset/

Kentän toiveet sote-organisaatioiden johdolle

- Nämä tulevaa sote-uudistuksen toimeenpanoa ennakoivat yhteistyön mallit jalkautetaan organisaatioissa laajemmin käytäntöön
- Organisaatiorajojen ylittämisen pitää tulla luonnolliseksi osaksi toimintaa, mutta se ei onnistu ilman johdon hyväksyntää.
- Käytännön työtä tekevät ja asiakkaat mukaan yhteistyön kehittämiseen

Kentän toiveet sote-organisaatioiden johdolle

1. Rakenteet ja toimintamallit kuntoon
   - johtajien oma yhteistyö
2. Tietojärjestelmät kuntoon
3. Asiakasmittarit kuntoon
4. Yhteydenpitojärjestelmät kuntoon
5. Organisaatioiden suorituskyvyn arvioinnin mittarit kuntoon

Hankkeen jälkeen

- N. puolet kehitetyistä toimintamalleista jäänyt elämään
- Hyvää integraatiopöhinää
- PA tiimien jäseniä vahvasti mukana maakunnallisessa Sote-suunnittelussa

… ehkä mulla oli sieltä voimakkaammasta päästä se kokemus alkuunsa, että nyt mä oon niin väärässä paikassa, kun sinne Seinäjoelle [ensimmäiseen seminaariin] tulin. Ja se kesti niinku jokusen tunnin, kun mä tajusin, että nythän mä oon niin oikeessa paikassa

että niinku tosi hedelmällistä musta tää ja tosi kiva [oli] tutustua erikoissairaanhoidon porukkaan. Että meillä on tosi hyvä yhteys, että voidaan soitella ja laittaa piikki-viestiä näistä asiakkaista puolin ja toisin. Se on musta paljon helpompi lähestyä, kun tiedetään toisemme.

Olis kaivannu [loppuvaiheessakin] jonkun, joka olis pitäny naruista kiinni ja vähän eteenpäin. Kyllähän meille johto …mutta ei siitä konkreettisesti kuitenkaan tässä ihan hirveesti tullut mukaan auttamaan.

”…tää on ollu hirmu voimauttava ryhmä… on ihan into piukassa ja lisää tän tyyppisiä hankkeita ja muuta, ja ruohonjuuritason väkeä mukaan. Silleen se yhteistyö [lisääntyy] ja me tullaan tutuiks ja tää yhteistyöverkosto kasvaa ja tää sote-integraatio syvenee ja levenee ja tähän malliin. Ja kiitos.”

”Älä kysy minulta mitä palveluja tarvitsen vaan kysy miten arkeni sujuu.”

Parempi Arki -tiimin kokemusasiantuntija